



Pró-Reitoria de
Extensão e Assuntos
Comunitários



UNICAMP - FACULDADE DE ENGENHARIA QUÍMICA

CURSO.....: **SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE**

DISCIPLINA: **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE AVANÇADO - FEQ 0320**

PROFESSOR.....: LUCIEL HENRIQUE DE OLIVEIRA [luciel@uol.com.br]

PERÍODO: Sábados - 13h30 às 16h30

CARGA HORÁRIA....: 30 horas-aula

Oferecimento: 16/01 a 02/04/2016

PROGRAMA

OBJETIVOS DA DISCIPLINA

Contribuir para a formação de especialistas em implantação e manutenção de sistemas de gestão da qualidade, por meio da apresentação e discussão de métodos, conceitos e técnicas de gestão eficaz para a melhoria das operações produtivas e de serviços e garantia da qualidade. Qualificar profissionais para auxiliarem na implantação de sistemas de qualidade. Assegurar a qualidade de produtos e serviços adquiridos de e fornecedores selecionados e aprovados, e desenvolvidos pelos colaboradores, por meio da promoção da cultura de que o aprimoramento contínuo da qualidade é responsabilidade de todos.

EMENTA

Visão da Empresa; ética de Processos; Planejamento da qualidade do produto. Verificação do projeto e desenvolvimento de produtos e serviços. Verificação do projeto e desenvolvimento dos processos. Validação do produto e do processo. Avaliação dos resultados e tomada de ações para melhoramento. Métodos de Diagnóstico Organizacional para a Qualidade; Premio Nacional da Qualidade / MEG - Modelo de Excelência da Gestão; Economia de Experiência e Qualidade em Serviços; QFD - Quality Function Deployment; Lean Manufacturing - Manufatura Enxuta; Inovação e Competitividade pela excelência em Qualidade; Estudos de Caso - Boas práticas, Modelos de Qualidade em organizações de Classe Mundial.

METODOLOGIA

- Os recursos didáticos empregados nesta disciplina têm foco no aprendizado. Pressupõe-se, portanto, um papel ativo dos estudantes em todas as atividades. A leitura prévia dos textos indicados é fundamental para o bom andamento da aula.
- Ênfase será dada para atividades participativas em aula: dinâmicas, discussões, análise de textos e exercícios em grupo. Deverão também compor as aulas exposições conceituais pelo professor e, eventualmente, palestras por especialistas.
- A dinâmica da disciplina procura beneficiar-se da diversidade característica da turma, com alunos de diferentes formações, atuando em diferentes áreas em empresas de diferentes indústrias e portes.
- Como preparação para as aulas, será proposta a leitura de textos extras e casos disponibilizados pelo professor. A leitura desses textos é fundamental para garantir a qualidade das discussões em sala de aula.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Frequência e participação.....	20%
Trabalhos parciais (individuais)	30%
Trabalho Final*.....	50%

* Para trabalhos em grupos:

- grupos de no máximo quatro alunos
- manter sempre o mesmo grupo para todos os trabalhos da disciplina
- informar o nome completo e e-mail de todos os integrantes do grupo no início da disciplina.



Pró-Reitoria de
Extensão e Assuntos
Comunitários



Escola de
Extensão

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Entrega de Trabalhos

Os trabalhos individuais e em grupo solicitados pela disciplina não deverão ser entregues impressos, devem ser enviados antes da aula marcada para: < **prof.luciel@gmail.com** > Identificar sempre desta forma indicada: Exemplo para o Trabalho 1: Assunto: “seu_nome - SGQA - T1” Nome do arquivo: “seu_nome - SGQA - T1”. A pontualidade também será fator de avaliação! Esta será a forma de recebimento de trabalhos, fazendo uso dos recursos dos sistemas e tecnologia da informação.

Obs: O e-mail < prof.luciel@gmail.com > é apenas para envio de trabalhos, e não deve ser usado para comunicação com o professor.

Comunicação alunos e professor

A comunicação via e-mail entre professor e aluno é importante para o bom aproveitamento da disciplina. Por isso pedimos a todos que informem ao professor seus respectivos e-mails e telefones de contato atualizados via formulários próprios para esse fim que circularão na classe até a segunda aula da disciplina. Favor manter o professor informado sobre quaisquer mudanças nessas informações. **Utilizar o e-mail: luciel@uol.com.br**

Importante: para acelerar as respostas do professor, favor preencher o campo “assunto” sempre iniciado com o código FEQ 0320 (Código da disciplina), (exemplo: “Assunto: FEQ 0320– Aula do dia 18/03”).

Pontualidade

O professor fará a primeira chamada quinze minutos após o início da aula. Alunos atrasados tem uma segunda chance de responder à chamada do final da aula, mas se o atraso for excessivo, será registrado. **O professor levará em conta o número de atrasos acumulados durante o curso, na atribuição da nota de participação.**

Nota de participação individual - A nota de participação será atribuída pelo professor individualmente, com base nas suas observações sobre o envolvimento e interesse demonstrados por cada aluno, dentro e fora da sala de aula.

Trabalhos individuais e em grupo

Serão solicitados no decorrer da disciplina, reportando aos tópicos estudados.

Avaliação final / Trabalho final (peso na nota de aproveitamento: 50%)

Compromisso Mútuo: O professor e os alunos comprometem-se a:

Professor:	Alunos:
<ul style="list-style-type: none">• Ter foco no aprendizado	<ul style="list-style-type: none">• Ter foco no aprendizado
<ul style="list-style-type: none">• Usar múltiplos métodos de ensino/aprendizado	<ul style="list-style-type: none">• Preparar-se antecipadamente para cada aula
<ul style="list-style-type: none">• Garantir atualização do material de aula e de estudo	<ul style="list-style-type: none">• Garantir 100% de atenção
<ul style="list-style-type: none">• Ilustrar as aulas com casos práticos	<ul style="list-style-type: none">• Participar ativamente da aula
<ul style="list-style-type: none">• Estar disponível: e-mail, telefone, pessoalmente.	<ul style="list-style-type: none">• Evitar interrupções e saídas – celulares só em emergências
<ul style="list-style-type: none">• Garantir a pontualidade	<ul style="list-style-type: none">• Garantir a pontualidade
<ul style="list-style-type: none">• Promover a participação	<ul style="list-style-type: none">• Ouvir e interagir com os colegas
<ul style="list-style-type: none">• Prover <i>feed back</i> transparente aos alunos	<ul style="list-style-type: none">• Trabalhar em equipe

Slides, textos, vídeos e material complementar da disciplina disponível no site:

<http://sgqa.wikispaces.com>

PROGRAMA DE AULA

Aula Nº	Data	TÓPICOS
1	16/01	1. Visão da Empresa_ótica de Processos
2	23/01	2. Métodos de Diagnóstico Organizacional para a Qualidade. 2.1.- CANVAS / Business Model Generation
3	30/01	2.2.- Ferramentas estratégicas de análise organizacional: SWOT, 5 forças de Porter, Matriz GUT, Matriz importância x desempenho. Casos e aplicações.
4	13/02	2.3.- Critérios Ethos de Responsabilidade Social 2.4.- GRI - Global Report Initiatives
5	20/02	2.5. GPTW - Great Place to Work
6	27/02	3. Premio Nacional da Qualidade / MEG - Modelo de Excelência da Gestão
7	05/03	4. Economia de Experiência e Qualidade em Serviços 4.1.- Pesquisa em satisfação do cliente 4.2.- Modelos tradicionais - SERVQUAL e 5 Gaps 4.3.- Modelos contemporâneos
8	12/03	5. QFD - Quality Function Deployment
9	19/03	6. Lean Manufacturing - Manufatura Enxuta 7. Inovação e Competitividade pela excelência em Qualidade.
10	02/04	8. Apresentações dos trabalhos finais. Estudos de Caso - Boas práticas, Modelos de Qualidade em organizações de Classe Mundial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BALLE, F.; BALLÉ, M. Lean Development. Business strategy Review. V. 16, Issue 3, P. 17–22, Autumn 2005.
- CALADO, Robinson Damasceno. Método de diagnóstico de empresa: uma abordagem segundo os princípios Lean. 2011. 226 p. Tese (Doutorado). Faculdade de Engenharia Mecânica. Universidade Estadual de Campinas, Campinas.
- CAMPOS, Luiz Dalmir. Aplicação do conceito de mentalidade Enxuta ao projeto de sistemas de manufatura; estudo de caso. 2000, 94 p. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Engenharia Mecânica. Universidade Estadual de Campinas.
- CAMPOS, Vicente Falconi. TQC : Controle da qualidade total. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1992.
- CROSBY, Philip B. Qualidade sem lágrimas. São Paulo: Nobel, 2004.
- DEMING, William Edwards. Qualidade : a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.
- DENNIS, P. Fazendo acontecer a coisa certa. Editora Lean Institute Brasil. 2007. 247 p.
- DOERMAN, S. Finding Value in Lean. Industrial Engineer, V. 41, N. 8, P.30-33, Aug 2009.
- FUMAGALI JUNIOR, Adionil Jose. Implementação de manufatura enxuta em ambiente de montagem e impacto das variabilidades na produtividade do sistema. 2001. 122p. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Engenharia Mecânica. Universidade Estadual de Campinas.
- GEORGE, M. L. Lean Seis Sigma para Serviços. São Paulo: Qualitymark, 2004.



11. JURAN, J. M. Qualidade desde o Projeto. São Paulo: Ed. Thomson, 2002.
12. OAKLAND, John. Gerenciamento da qualidade total. São Paulo: Nobel, 2004.
13. OHNO, T. Sistema Toyota de Produção: além da produção em larga escala. Porto Alegre: Bookman, 1997.
14. OLIVEIRA, Otávio J. (org.). Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados. São Paulo: Pioneira, 2004.
15. ROTHER, M.; SHOOK, J. Aprendendo a enxergar: mapeando o fluxo de valor para agregar valor e eliminar o desperdício. São Paulo: Lean Institute Brasil, 1998.
16. SHINGO, S. O Sistema Toyota de Produção: do Ponto de Vista da Engenharia de Produção. Porto Alegre: Bookman, 2005.
17. SILVA, I. B.; MIYAKE, D. I.; MAESTRELLI, N. C.; BATOCCHIO, A.; AGOSTINHO, A. Integração das metodologias Lean manufacturing e Six Sigma na busca de produtividade e qualidade numa empresa fabricante de autopeças. Gestão e Produção. vol.18, n.4, pp. 687-704. 2011.
18. SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. Administração da Produção. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
19. SMITH, B. Lean and Six Sigma – a one-two punch. Quality Progress. Milwaukee. Vol. 36. N. 4, p. 37, 5 pgs. Apr. 2003.
20. WANG, L.; MING, X.G.; KONG, F.B.; LI, D.; WANG, P.P. Focus on implementation: a framework for lean product development. Journal of Manufacturing Technology Management. V. 23, No. 1, pp. 4-24, 2012.
21. WERKEMA, C. Lean Six Sigma – Introdução às ferramentas do Lean Manufacturing. São Paulo: Werkema Ed. 2006.
22. WOMACK, J. P.; JONES, D. T. A mentalidade enxuta nas empresas. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
23. WOMACK, J. P.; JONES, D.T.; ROOS, D. A máquina que mudou o mundo. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

Prof. Luciel Henrique de Oliveira / luciel@uol.com.br

Departamento de Administração da Produção e de Operações (POI)

EAESP- Escola de Administração de Empresas de São Paulo | Fundação Getúlio Vargas – FGV

Rua Itapeva, 474 - 8º andar | 01332-000 Bela Vista, São Paulo, SP

Tel: (11) 3799-7780 Fax: (11) 3262-3682

UNICAMP - FACULDADE DE ENGENHARIA QUÍMICA

Av. Albert Einstein, 500 CEP 13983-852

(19) 3521-4133 e 3521-3911 - extensao@feq.unicamp.br

EXTECAMP - Escola de Extensão da UNICAMP – <http://www.extecamp.unicamp.br/>